

## Secció III. Altres disposicions i actes administratius

### ADMINISTRACIÓ DE LA COMUNITAT AUTÒNOMA CONSELLERIA DE FAMÍLIES I AFERS SOCIALS

**10041**

*Resolució de la consellera de Famílies i Afers Socials per la qual s'estableix la convocatòria d'acció concertada del servei residencial per a persones grans en situació de dependència a les Illes Balears amb entitats d'iniciativa privada que tinguin acreditat el servei residencial*

#### Fets

1. En data 18 d'agost de 2023, el director general d'Atenció a la Dependència va emetre una memòria justificativa relativa a la convocatòria d'acció concertada del servei residencial per a persones grans en situació de dependència a les Illes Balears amb entitats d'iniciativa privada que tinguin acreditat el servei residencial.

2. En data 5 de setembre de 2023, el secretari general de la Conselleria de Famílies i Afers Socials, per delegació de competències de la consellera de Famílies i Afers Socials, va emetre una resolució per la qual s'ordena l'inici del procediment per dur a terme la convocatòria d'acció concertada del servei residencial per a persones grans en situació de dependència a les Illes Balears amb entitats d'iniciativa privada que tinguin acreditat el servei residencial.

#### Fonaments de dret

1. La Llei 1/2019, de 31 de gener, del Govern de les Illes Balear.
2. La Llei 12/2018, de 15 de novembre, de serveis a les persones en l'àmbit social a la comunitat autònoma de les Illes Balears.
3. La Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears.
4. La Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.
5. El Decret 48/2017, de 27 d'octubre, pel qual s'estableixen els principis generals als quals s'han de sotmetre els concerts socials.
6. El Decret 32/2023, de 26 de maig pel qual s'aprova la Cartera bàsica de serveis socials de les Illes Balears 2023-2027, s'estableixen principis generals per a les carteres insulars i locals i es modifiquen diverses normatives de l'àmbit social.
7. El Decret 86/2010, de 25 de juny, pel qual s'estableixen els principis generals i les directrius de coordinació per a l'autorització i l'acreditació dels serveis socials d'atenció a persones grans i persones amb discapacitats, i es regulen els requisits d'autorització i acreditació dels serveis residencials de caràcter suprainsular per a aquests sectors de població, modificat pel Decret 54/2013 i pel Decret 31/2016.
8. El Decret 83/2010, de 25 de juny, pel qual s'estableixen els principis generals del procediment per al reconeixement de la situació de dependència, la intensitat de protecció dels serveis i el règim de compatibilitat de les prestacions del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència en l'àmbit de la comunitat autònoma de les Illes Balears, i es crea la Xarxa Pública d'Atenció a la Dependència de les Illes Balears, modificat pel Decret 5/2016.
9. El Decret 8/2023, de 10 de juliol, de la presidenta de les Illes Balears, pel qual es determina la composició del Govern i s'estableix l'estructura de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.
10. El Decret 12/2023, de 10 de juliol, de la presidenta de les Illes Balears, pel qual s'estableixen les competències i l'estructura orgànica bàsica de les conselleries de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, modificat pel Decret 16/2023, de 20 de juliol.
11. El Decret 63/2017, de 22 de desembre, de principis generals dels procediments d'accés als serveis de la Xarxa Pública d'Atenció a la Dependència per a gent gran en situació de dependència.
12. L'Acord del Consell de Govern de 6 de març de 2023 pel qual s'aprova la previsió de les prestacions i els serveis que la Conselleria d'Afers Socials i Esports ha de concertar durant l'any 2023 i es declaren els serveis d'interès econòmic general (BOIB núm. 29, de 7 de març), modificat per l'Acord del Consell de Govern de 22 de maig de 2023 (BOIB núm. 69, de 25 de maig).

Per tot això, dicta la següent

## RESOLUCIÓ

1. Establir el procediment de tramitació de la convocatòria d'acció concertada del servei residencial per a persones grans en situació de dependència a les Illes Balears amb entitats d'iniciativa privada que tinguin acreditat el servei residencial, d'acord amb l'annex.
2. Aplicar el procediment ordinari de convocatòria d'acció concertada que preveuen la Llei 12/2018, de 15 de novembre, de serveis a les persones en l'àmbit social de la comunitat autònoma de les Illes Balears, i el Decret 48/2017, de 27 d'octubre, pel qual s'estableixen els principis generals als quals s'han de sotmetre els concerts socials.
3. Aprovar el Plec general de condicions tècniques per a la concertació de places residencials per a persones grans en situació de dependència amb entitats d'iniciativa privada que tinguin acreditat el servei residencial, que es pot consultar a la seu de la Direcció General d'Atenció a la Dependència i a la pàgina web <http://familiesiaferssocials.caib.cat>.
4. Publicar aquesta Resolució en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears*.

### Interposició de recursos

Contra aquesta Resolució, que exhaureix la via administrativa, es pot interposar un recurs potestatiu de reposició davant la consellera de Famílies i Afers Socials en el termini d'un mes comptador des de l'endemà de la publicació, d'acord amb l'article 124 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i l'article 57 de la Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

També es pot interposar un recurs contenciós administratiu davant la Sala Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justícia de les Illes Balears en el termini de dos mesos comptadors des de l'endemà de la publicació, d'acord amb l'article 46 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

Palma, 24 d'octubre de 2023

**La consellera de Famílies i Afers Socials**  
Catalina Cirer Adrover

## ANNEX

### Convocatòria d'acció concertada del servei residencial per a persones grans en situació de dependència a les Illes Balears amb entitats d'iniciativa privada que tinguin acreditat el servei residencial per als anys 2023-2027

#### 1. Objecte i àmbit d'aplicació

1.1. S'estableix el procediment relatiu a la convocatòria d'acció concertada del servei residencial per a persones grans en situació de dependència a les Illes Balears amb entitats d'iniciativa privada que tinguin acreditat el servei residencial, i es dicta a l'empara de la Llei 12/2018, de 15 de novembre, de serveis a les persones en l'àmbit social a la comunitat autònoma de les Illes Balears, i del Decret 48/2017, de 27 d'octubre, pel qual s'estableixen els principis generals als quals s'han de sotmetre els concerts socials.

1.2. Se subjecten a aquest procediment els concerts de reserva i ocupació de places de serveis d'acolliment residencial i assistència integral, que ofereixen prestacions d'allotjament, manteniment, higiene, atenció i suport per a les activitats de la vida diària, amb la funció de substituir la llar habitual de manera permanent o temporal, per millorar les condicions de vida tant de les persones grans com de les seves famílies. Aquest servei està recollit en el punt 6.6 de l'annex únic del Decret 32/2023 de 26 de maig pel qual s'aprova la Cartera bàsica de serveis socials de les Illes Balears 2023-2027, s'estableixen principis generals per a les carteres insulars i locals i es modifiquen diverses normatives de l'àmbit social.

1.3. D'acord amb l'article 3.h) de la Llei 12/2018, també és objecte del concert assolir l'objectiu d'igualtat de gènere i d'innovació en la gestió de les entitats i els serveis públics.

#### 2. Òrgan instructor

L'òrgan instructor del procediment és la Direcció General d'Atenció a la Dependència.

### 3. Lloc i termini de presentació de sol·licituds

3.1. El termini per presentar les sol·licituds és de deu dies hàbils comptadors des de l'endemà que s'hagi publicat aquesta convocatòria en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears*.

3.2. Les persones interessades han de presentar les sol·licituds de forma electrònica mitjançant el tràmit telemàtic que estarà disponible al procediment publicat a la Seu Electrònica d'aquesta Administració, de conformitat amb l'article 66.6 de la Llei 39/2015. En cas de presentar-la de manera presencial, l'Administració, conforme al que estableix l'article 68.4 de la Llei 39/2015, els requerirà perquè la realitzin de la forma indicada anteriorment.

### 4. Requisits de les entitats

4.1. Les entitats han de tenir acreditada per l'administració competent cada una de les residències per concertar. Tot i haver obtingut l'acreditació del servei de residència per a persones grans, les places han d'estar autoritzades com a places assistides per a persones grans tal com consta en el Registre Unificat de Serveis Socials.

4.2. Les entitats han de tenir una experiència de, com a mínim, dos anys en els serveis residencials per a persones grans en situació de dependència.

4.3. Les entitats han d'acreditar la solvència financera i tècnica d'acord amb els criteris que s'estableixen en les lletres *d) i e)* del punt 5.3. d'aquesta Resolució.

4.4. Així mateix, les entitats han de complir els requisits mínims que s'estableixen en el desplegament del títol VII de la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, així com els requisits que fixa l'article 4 del Decret 48/2017, de 27 d'octubre, pel qual s'estableixen els principis generals als quals s'han de sotmetre els concerts socials, i els requisits que fixa l'article 5 de la Llei 12/2018, de 15 de novembre, de serveis a les persones en l'àmbit social a la comunitat autònoma de les Illes Balears.

4.5. El servei residencial per a persones majors en situació de dependència està declarat d'interès econòmic general en l'annex 2 de l'Acord del Consell de Govern de 6 de març de 2023 pel qual s'aprova la previsió de les prestacions i els serveis que la Conselleria d'Afers Socials i Esports ha de concertar durant l'any 2023 i es declaren els serveis d'interès econòmic general, modificat per l'Acord del Consell de Govern de 22 de maig de 2023. Per tant, en aquest procediment poden subscriure acords d'acció concertada, a més a més de les entitats del tercer sector d'acció social que prestin el servei objecte del concert i el sol·licitin, totes les persones físiques o jurídiques de caràcter privat, amb ànim de lucre o sense, sigui quina sigui la forma jurídica que adoptin, que prestin els serveis objecte del concert i el sol·licitin expressament en els terminis i la forma que es determinin.

### 5. Documentació que s'ha de presentar

5.1. Les entitats interessades que compleixin els requisits que estableix el punt 4 d'aquesta convocatòria han de formular una sol·licitud, d'acord amb el model confeccionat per la Conselleria de Famílies i Afers Socials, que ha de signar la persona representant legal de l'entitat. Aquest model de sol·licitud també es troba disponible al web <http://familiesiaferssocials.caib.cat>.

5.2. Les entitats han de presentar una sol·licitud per a cada una de les residències que gestionin i han d'indicar el nombre de places que ofereixin per concertar amb l'Administració.

5.3. A la sol·licitud s'ha d'adjuntar la documentació següent:

- a) Resolució d'acreditació del servei de residència per a persones grans que es vol concertar.
- b) Acreditació d'experiència de, com a mínim, dos anys en els serveis residencials per a persones grans en situació de dependència, mitjançant una declaració responsable signada per la persona responsable de l'entitat.
- c) Declaració responsable que l'entitat no està afectada per cap prohibició de contractar amb l'Administració en virtut de sanció administrativa ferma, de conformitat amb la Llei 38/2003, de 17 de novembre, general de subvencions, o la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària; així com de no incórrer en la prohibició que estableix l'article 11 de la Llei 11/2016, de 28 de juliol, d'igualtat de dones i homes, i de no haver estat sancionada per resolució ferma en els darrers quatre anys per la comissió d'infraccions greus o molt greus en matèria de relacions laborals, ocupació, empreses usuàries d'empreses de treball temporal, seguretat social, emigració, moviments migratoris i treball d'estrangers.
- d) Acreditació de solvència financera mitjançant l'aportació de les darreres comptes presentades en relació amb el darrer exercici tancat en el moment de la presentació de la documentació, d'acord amb la normativa que li sigui d'aplicació. Es valorarà que s'acredita aquesta condició quan la ràtio de solvència financera, resultant de la divisió entre actius i passius, sigui superior a 1.
- e) Acreditació de solvència tècnica mitjançant una declaració responsable dels mitjans personals i materials destinats a la realització del servei objecte de concertació.





- f) Certificat d'estar al corrent en el pagament de les obligacions tributàries i de la Seguretat Social.
- g) Acreditació de la titularitat de la residència o de disponibilitat per qualsevol títol jurídic vàlid que ha de cobrir tot el període de durada del concert.
- h) Declaració responsable de nombre total de places assistides que té la residència i, d'aquestes, les que s'ofereixen a l'Administració per concertar.
- i) Declaració responsable, signada per la persona responsable de l'entitat, que el servei compleix la normativa general i específica aplicable, tant per la naturalesa jurídica de l'entitat com pel tipus de servei objecte de concertació.

5.4. La presentació de la sol·licitud suposa que l'entitat autoritza la Direcció General d'Atenció a la Dependència perquè pugui demanar a altres administracions qualsevol documentació, les dades i els informes que es considerin necessaris per tramitar l'expedient.

## 6. Tramitació del procediment de concertació

6.1. Els serveis tècnics de la Direcció General d'Atenció a la Dependència han d'examinar les sol·licituds i la documentació adjunta perquè l'òrgan instructor pugui determinar si compleixen els requisits que estableix la convocatòria.

6.2. L'òrgan instructor, una vegada revisades les sol·licituds i la documentació adjunta exigida en el punt 5 d'aquesta convocatòria, ha de fer els requeriments necessaris a les entitats les sol·licituds de les quals no incloguin la documentació acreditativa del compliment dels requisits, perquè, en el termini de deu dies hàbils, esmenin el defecte o aportin la documentació que hi manca, amb la indicació que, si no ho fan, es considerarà que desisteixen de la seva sol·licitud, amb la resolució prèvia que s'ha de dictar en els termes que disposa l'article 21 de la Llei 39/2015.

6.3. Una vegada esmenades les sol·licituds, s'ha de comprovar si la quantitat i l'oferta que contenen s'ajusten a l'import i la demanda de l'Administració pública. Així, si l'import pressupostat resulta suficient per atendre totes les sol·licituds en els termes presentats, l'òrgan competent (la Conselleria de Famílies i Afers Socials) atorgarà directament a cada entitat sol·licitant el concert en aquests termes.

6.4. En el cas que no hi hagi la disponibilitat pressupostària suficient per atendre tota l'oferta per al servei residencial per a persones grans en situació de dependència, l'òrgan instructor ha d'aplicar els criteris de preferència que preveu l'article 6.3 de la Llei 12/2018, de 15 de novembre, de serveis a les persones en l'àmbit social a la comunitat autònoma de les Illes Balears:

- a) L'arrelament de la persona en l'entorn d'atenció i les condicions d'atenció que requereix: Que les persones usuàries ja tinguin concedida la prestació de dependència vinculada al servei o la prestació del servei de residència al centre residencial.
- b) La implantació a la localitat on s'hagi de prestar el servei: s'aplicarà la data d'autorització del centre residencial.
- c) La lliure elecció i la llista d'espera d'accés als serveis: se tindrà en compte el nombre de persones que han elegit el centre residencial, així com el nombre de persones que hi ha en llista d'espera a la localitat on està ubicat el centre residencial.

Atès que es tracta d'un servei declarat d'interès econòmic general en el qual poden participar entitats privades amb ànim de lucre, sempre que existeixen anàlogues condicions d'eficàcia, qualitat i costos, així com d'eficiència pressupostària, per formalitzar els acords d'acció concertada tenen preferència les entitats del tercer sector d'acció social.

6.5. En cas que la proposta de l'òrgan instructor sigui parcialment o totalment denegatòria, l'entitat interessada disposarà d'un termini de deu dies hàbils, des de l'endemà de la notificació de la proposta, per al·legar el que convengui al seu dret.

6.6. L'òrgan instructor ha d'elaborar la proposta definitiva dels concerts sol·licitats i l'ha d'eleva a la consellera de Famílies i Afers Socials per a la resolució corresponent. Aquesta resolució s'ha de notificar a les persones interessades.

6.7. Aquest procediment de concertació s'ha de resoldre en el termini de tres mesos comptadors des de l'endemà de l'entrada de la sol·licitud en el registre corresponent. Si en el termini indicat no se n'ha dictat una resolució expressa, s'entendrà que la sol·licitud ha estat desestimada.

## 7. Formalització dels concerts

7.1. Els concerts que s'estableixen a l'empara d'aquesta convocatòria s'han de formalitzar mitjançant un document administratiu denominat *acord d'acció concertada*, en el qual es faci constar el contingut mínim previst en l'article 8 de la Llei 12/2018, així com les característiques concretes del servei residencial i altres circumstàncies derivades de la Llei 4/2009, de la Llei 12/2018, dels decrets de desplegament i aplicació d'aquestes lleis, i del Plec general de condicions tècniques del concert.

7.2. Els acords d'acció concertada s'han de publicar en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears*, de conformitat amb el que estableix la lletra f) de l'article 3 de la Llei 12/2018, i en el portal de transparència d'acord amb l'apartat g) de l'article 3 de la Llei 12/2018.



## 8. Nombre de places concertades i distribució territorial

- 8.1. El nombre de places residencials per a persones grans en situació de dependència d'aquesta convocatòria d'acció concertada és de 110.
- 8.2. La distribució territorial d'aquestes 110 places residencials per a gent gran en situació de dependència és les Illes Balears.

## 9. Vigència del concert

La vigència d'aquesta acció concertada del servei residencial per a persones grans en situació de dependència amb entitats d'iniciativa privada que tinguin acreditat el servei residencial és d'un període de quatre anys. El règim de concert s'iniciarà l'1 de desembre de 2023 i finalitzarà el 30 de novembre de 2027.

L'Acord d'acció concertada es pot renovar d'acord amb el que s'estableixi reglamentàriament i d'acord amb les normes pressupostàries, sempre que es mantengui la demanda de prestació del servei residencial.

## 10. Pressupost i preu màxim del servei

- 10.1. La quantia màxima prevista per a aquesta convocatòria d'acció concertada és de 14.691.955,30 € (catorze milions sis-cents noranta-un mil nou-cents cinquanta-cinc euros amb trenta cèntims). En tot cas, aquest valor estimat té caràcter orientatiu i no vinculant.
- 10.2. Aquest import s'indica únicament a efectes de publicitat i no suposa cap compromís de despesa. Per això, no consta cap consignació pressupostària, que s'ha d'acreditar en el moment en què es materialitzi el servei concertat.
- 10.3. Els preus de referència per plaça i dia aplicables són els següents:

- Des de l'1 de juny de 2023 i fins al 31 de maig de 2024: 82,11 €/dia (sense IVA) i 85,39 €/dia (IVA inclòs).
- Des de l'1 de juny de 2024 i fins al 31 de maig de 2025: 85,48 €/dia (sense IVA) i 88,90 €/dia (IVA inclòs).
- Des de l'1 de juny de 2025 i fins al 31 de maig de 2026: 88,54 €/dia (sense IVA) i 92,08 €/dia (IVA inclòs).
- Des de l'1 de juny de 2026: 91,03 €/dia (sense IVA) i 94,67 €/dia (IVA inclòs).

## 11. Comitè Tècnic d'Assessorament

11.1. El Comitè Tècnic d'Assessorament estarà integrat pels membres següents:

- a) President: el cap del Servei de Centres i Programes.  
President suplent: el/la cap de departament de la Direcció General d'Atenció a la Dependència.
- b) Vocals:
- La cap del Departament Jurídic de la Conselleria de Famílies i Afers Socials o la persona que delegui.
  - El/la cap de la Unitat de Gestió Econòmica de la Conselleria de Famílies i Afers Socials o la persona que delegui.
  - Tres tècnics de la Direcció General d'Atenció a la Dependència, nomenats pel director general d'Atenció a la Dependència.
- c) Secretària: la cap de la Secció III del Servei de Centres i Programes.  
Secretària suplent: la cap del Negociat IV del Servei de Centres i Programes.

11.2. El Comitè Tècnic d'Assessorament té, entre altres funcions, la d'informar l'òrgan instructor sobre el procediment de concertació i sobre les condicions específiques que facin referència al servei objecte del concert, així com la d'informar preceptivament de la modificació prevista en l'article 24 del Decret 48/2017. A més, pot fer propostes de millora relatives a les condicions d'aplicació dels criteris de preferència i a les condicions d'execució del concert.

11.3. El Comitè Tècnic d'Assessorament queda vàlidament constituït amb l'assistència, com a mínim, dels membres següents: el president o president suplent, la secretària o secretari suplent i tres vocals.

## 12. Condicions tècniques d'execució

12.1. Les condicions tècniques d'execució s'han d'ajustar al Decret 86/2010, de 25 de juny, pel qual s'estableixen els principis generals i les directrius de coordinació per a l'autorització i l'acreditació dels serveis socials d'atenció a persones grans i persones amb discapacitats, i es regulen els requisits d'autorització i acreditació dels serveis residencials de caràcter supràinsular per a aquests sectors de població, modificat pel Decret 54/2013 i pel Decret 31/2016:

- Definició: es tracta de serveis d'acolliment residencial amb caràcter permanent o temporal i d'assistència integral a les activitats de la vida diària per a persones grans amb dependència. Han de facilitar un entorn substitutiu de la llar, adequat i adaptat a les necessitats d'assistència, afavorint el manteniment o la recuperació del màxim grau d'autonomia personal i social. La residència





assistida ha de prestar els serveis les 24 hores del dia, cada dia de l'any.

- Població destinatària: s'adrecen a persones grans en situació de dependència, és a dir, que no tenen un grau d'autonomia suficient per dur a terme les activitats de la vida diària, que necessiten una atenció i una supervisió constants i que, per les seves circumstàncies socials i familiars, requereixen la substitució de la llar.

- Equipaments/equips professionals: segons el que disposa l'article 17 del Decret 86/2010, referent a les condicions comunes a tots els serveis.

- Ràtios i perfils professionals: sobre un total de 100 persones usuàries, 33 de personal cuidador, 14 de serveis generals i d'hostaleria i 10 de serveis tècnics (Decret llei 12/2020, de 28 d'agost, pel qual es modifica l'apartat 1 de l'article 25 del Decret 86/2010).

- Estàndards de qualitat: d'acord amb els articles 14 i 15 del capítol II del Decret 86/2010, sobre els principis generals i les directrius de coordinació per a l'autorització i l'acreditació dels serveis.

12.2. El Plec general de condicions tècniques detalla els aspectes recollits a l'article 8 del Decret 48/2017, de 27 d'octubre, pel qual s'estableixen els principis generals als quals s'han de sotmetre els concerts socials.

12.3. Les aplicacions informàtiques de la Direcció General d'Atenció a la Dependència són les úniques vàlides per gestionar les places residencials concertades i per a qualsevol ús aplicable que es derivi de l'execució d'aquest concert.

### 13. Seguiment

13.1. El seguiment periòdic de la situació de cada persona ingressada a la residència correspon al treballador o treballadora social signant del programa individual d'atenció (PIA) que hagi donat lloc a l'accés a la plaça residencial, per la qual cosa pot demanar els informes pertinents a l'equip tècnic del servei residencial.

13.2. D'acord amb l'article 19.2 de la Llei 4/2009, els tècnics dels serveis residencials són els responsables de la coordinació dels casos atesos.

13.3. Els tècnics del Servei de Centres i Programes poden fer visites de comprovació del funcionament del servei i requerir-ne documentació quan ho considerin necessari.

13.4. L'entitat concertada ha de facilitar les actuacions de seguiment i comprovació que dugui a terme la Direcció General d'Atenció a la Dependència.

13.5. Així mateix, l'entitat concertada ha de facilitar tota la informació que li requereixin l'òrgan instructor, la Intervenció General de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, la Sindicatura de Comptes o altres òrgans de control extern.

### 14. Obligacions de les entitats concertades

L'entitat concertada amb la firma del concert adquireix les obligacions següents:

#### 14.1. De caràcter general

a) Prestar els serveis del concert a la persona usuària sense cost afegit a la participació econòmica que es determini per resolució de la Conselleria de Famílies i Afers Socials.

b) Complir els plecs tècnics, així com les normes establertes en el títol VII de la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears i en els corresponents decrets de desplegament i d'aplicació d'aquesta Llei.

c) Tenir en funcionament el nombre total de places objecte del concert i mantenir-ne l'autorització i l'acreditació, durant el període de vigència d'aquest.

d) Atendre els usuaris que hagin sol·licitat l'accés al servei i tinguin assignada una plaça per part de la Conselleria de Famílies i Afers Socials.

e) Facilitar la identificació de les entitats i administracions participants en el concert, amb les següents mesures:

- Fer constar en la documentació i en la publicitat, juntament amb la denominació del servei, la condició d'entitat pertanyent a la Xarxa Pública d'Atenció a la Dependència.

- Els treballadors i treballadores aniran identificats amb roba que dugui el logotip de l'entitat concertada, el de la Conselleria de Famílies i Afers Socials i el de la Xarxa Pública d'Atenció a la Dependència.

f) Facilitar a la Direcció General d'Atenció a la Dependència la relació de les persones usuàries que hagin ocupat la plaça cada mes i les comunicacions d'altres o baixes d'aquests usuaris.



- g) Aportar a l'Administració competent, si aquesta ho requereix d'ofici, una auditoria tècnica o econòmica per garantir la qualitat i la sostenibilitat del servei concertat, així com els drets de les persones usuàries ateses.
- h) Facilitar la comprovació i la inspecció de la materialització i la qualitat dels serveis prestats (i la documentació relacionada) amb els mitjans que la Conselleria de Famílies i Afers Socials consideri oportuns. Presentar puntualment la informació i les dades del servei que sol·liciti la Conselleria de Famílies i Afers Socials.
- i) Reintegrar la percepció indeguda de quantitats per part de les entitats concertades del servei, prèvia tramitació del procediment que correspongui.
- j) Subjectar-se al control de caràcter financer, i a les funcions inspectores i sancionadores de les administracions competents en la matèria.
- k) Comunicar a la Conselleria de Famílies i Afers Socials la prestació de serveis complementaris.
- l) Comunicar a la Conselleria de Famílies i Afers Socials qualsevol incidència que suposi una modificació o alteració al Plec de condicions tècniques pactat amb l'Administració.
- m) Fer ús de les aplicacions informàtiques i de gestió de la Direcció General d'Atenció a la Dependència.
- n) Assumir la responsabilitat del funcionament correcte del servei i dels danys que el personal pugui patir o ocasionar per qualsevol causa i, per tant, disposar d'una assegurança per cobrir la responsabilitat civil. Igualment, s'ha de fer càrrec d'una assegurança d'accidents per a les persones beneficiàries de les activitats promogudes des del servei.

#### 14.2. En relació a la protecció de dades

- a) L'entitat concertada i el personal que tingui relació amb la prestació de l'atenció prevista en el Plec, guardaran secret professional sobre totes les informacions, documents i assumptes als quals tinguin accés o coneixement durant la vigència del concert, estant obligats a no difondre aquestes dades fins i tot una vegada finalitzat el termini de concertació. Qualsevol ús indegut de les dades és responsabilitat de l'entitat concertada, de manera que la Conselleria de Famílies i Afers Socials en queda exempta de responsabilitat.
- b) L'entitat concertada es compromet expressament al compliment del disposat en la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals i el Reial decret 994/99, d'11 de juny, pel qual s'aprova el reglament de mesures de seguretat dels fitxers automatitzats que continguin dades de caràcter personal, i formar i informar al seu personal en les obligacions que de tals normes dimanaran.

#### 14.3. En relació al personal

Pel que fa al personal, l'entitat concertada resta obligada a :

- a) El compliment de les disposicions vigents, especialment de legislació laboral, Seguretat Social i fiscal, sanitàries i de seguretat i salut laboral, com també de les que es promulguin durant la seva execució, així com la resta de condicions que s'especifiquen en el Plec de condicions tècniques. Específicament, s'obliga a l'aplicació efectiva del Conveni laboral sectorial aplicable, així com la resta de normativa aplicable.
- b) En la seva condició d'empresari, fer-se càrrec del personal contractat, amb tots els drets i deures respecte a aquest, sense que en cap cas, resulti responsable l'Administració de les Illes Balears de les obligacions de l'entitat concertada i els seus treballadors, encara quan els acomiadaments i mesures que adopti siguin com a conseqüència directa o indirecta de l'incompliment, rescissió o interpretació del concert. El personal dels centres que aporti o utilitzi l'entitat concertada no tindrà vinculació jurídica alguna amb l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.
- c) Mantenir durant la vigència del concert la plantilla de personal necessària per a l'adequada atenció als usuaris i el correcte funcionament de la residència durant tot l'horari de funcionament. Aquesta plantilla de personal mai serà inferior a la requerida en la normativa vigent.
- d) Cobrir les absències de personal, de manera que es mantinguin permanentment com a mínim el nombre de persones de la plantilla oferta. A l'efecte del còmput de les ràtios de personal, es tindran en compte totes les places ocupades del centre, es trobin o no concertades.
- e) En cas de malaltia, el termini màxim per fer la substitució és de 3 dies hàbils. En cas de substitució, l'entitat prestadora del servei ha de facilitar al personal substituït la informació necessària per garantir el seguiment del pla de treball establert.
- f) Garantint la màxima estabilitat del personal que presta el servei per minimitzar els efectes que els canvis, les rotacions i les substitucions puguin suposar per a les persones usuàries.
- g) Facilitar els equips de protecció individual i les eines necessàries per a l'exercici de la professió.
- h) El personal contractat haurà de comptar amb la qualificació professional requerida per la normativa vigent i en nombre suficient, per garantir la rotació de torns, així com la cobertura de possibles baixes i períodes de permisos, sense que això repercuteixi en





l'organització i qualitat d'atenció als residents.

i) Garantir la capacitat i el manteniment de les aptituds dels professionals contractats, mitjançant la realització d'un programa anual de formació, especialment dirigit als professionals d'intervenció directa. Així mateix, ha de dur a terme les funcions de supervisió i suport tècnic del personal propi.

## 15. Incompliments i penalitats

15.1. Les entitats concertades s'han de fer responsables que els serveis objecte de concert es prestin dins el termini previst, al lloc acordat i d'acord amb les característiques i els requisits que estableix aquesta convocatòria i el Plec general de condicions tècniques. Els incompliments de les entitats concertades que afectin la prestació del servei es qualificaran com a greus i lleus. Aquesta qualificació correspon a l'Administració concertant, amb l'audiència prèvia de l'entitat concertada. Les entitats concertades queden exemptes de responsabilitat en els casos en què no hagi estat possible realitzar el servei per causes de força major que es puguin justificar.

15.2. Es considera incompliment greu la manca d'observança de les obligacions següents:

- Les que disposa l'apartat 14.2, sobre protecció de dades.
- Les referides a l'incompliment de la legislació laboral, la qualificació i les ràtios professionals.

15.3. Es considera incompliment lleu la manca d'observança de les obligacions següents:

- Les obligacions de l'apartat 14.1.
- La no substitució de personal en els terminis que preveu el Plec general de condicions tècniques i aquesta resolució.

15.4. La realització de tres o més incompliments lleus durant la vigència del concert suposa una penalització que pot arribar fins al 2 % del pressupost total del concert. L'acumulació de tres o més incompliments greus durant la vigència del concert suposa una penalització que pot arribar al 10 % del pressupost total del concert.

## 16. Criteris d'accés dels usuaris i llista d'espera

Els criteris d'accés dels usuaris a les places del servei residencial i la gestió de la llista d'espera es regulen en el Decret 83/2010, modificat pel Decret 5/2016. També s'ha de tenir en compte el Decret 63/2017, de 22 de desembre, de principis generals dels procediments d'accés als serveis de la Xarxa Pública d'Atenció a la Dependència per a gent gran en situació de dependència.

## 17. Publicitat

17.1. Les entitats d'iniciativa privada acollides al règim de concert social, juntament amb la seva denominació, han de fer constar en la documentació, en totes les comunicacions (informes, fulls, documents, tríptics de difusió, missatges electrònics, webs, insercions en premsa, articles a diaris i a revistes especialitzades) i en la publicitat la condició d'entitat pertanyent a la Xarxa Pública d'Atenció a la Dependència, segons les indicacions del *Manual d'identitat corporativa* que els facilitarà l'Administració, sempre amb el vistiplau de la Conselleria de Famílies i Afers Socials.

17.2. Les entitats d'iniciativa privada acollides al règim de concert social han de col·locar a l'accés dels serveis en què s'ubiquen les places concertades la indicació "Servei residencial concertat amb el Govern de les Illes Balears" amb el logotip corresponent, que els proporcionarà la Conselleria de Famílies i Afers Socials. Així mateix, s'ha de fer referència a aquesta circumstància en les comunicacions i en les relacions que estableixin per escrit amb les persones usuàries del servei concertat.

## 18. Prerogatives de l'Administració

18.1. L'òrgan instructor del procediment de concertació té la prerrogativa d'interpretar-lo i resoldre'n els dubtes que sorgeixin durant el compliment.

18.2. L'òrgan resolutori pot modificar els concerts formalitzats d'acord amb l'establert en els articles 23 i 24 del Decret 48/2017 de 27 d'octubre, pel qual s'estableixen els principis generals als quals s'han de sotmetre els concerts socials.

18.3. Els acords que adopti l'òrgan resolutori a partir de les prerogatives esmentades posen fi a la via administrativa i són immediatament executius.

## 19. Causes d'extinció

Són causes d'extinció dels acords d'acció concertada les que estableix l'article 9 de la Llei 12/2018, de 15 de novembre, de serveis a les persones en l'àmbit social a la comunitat autònoma de les Illes Balears.





## 20. Jurisdicció competent

La jurisdicció contenciosa administrativa és la competent per resoldre les qüestions litigioses relatives a la formalització d'aquest concert i també les sorgides entre les parts sobre la interpretació, la modificació, el compliment, els efectes i l'extinció.

